

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FUZZY*-
CARTER (Study Pada BPRS Bandar Lampung)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

SUCI LESTARI

NPM: 1651020287

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H/2020 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FUZZY-CARTER***

(Study Pada BPRS Bandar Lampung)

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

SUCI LESTARI

NPM: 1651020287

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Dr. Heni Noviarita, M. Si.

Pembimbing II : Dimas Pratomo, M.E.

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1441 H/2020 M

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZY-CARTER (study pada BPRS Bandar Lampung)

Oleh:

Suci Lestari

Semakin banyaknya jumlah lembaga keuangan syariah di Indonesia, tentu saja persaingan menjadi semakin ketat yaitu seperti persaingan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas jasa berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di BPRS Bandar Lampung adalah dengan menggunakan pendekatan CARTER yang didasarkan oleh SERVQUAL dengan penambahan dimensi baru yaitu *compliance* (kepatuhan hukum islam). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap jasa yang diberikan BPRS Bandar Lampung dengan pendekatan CARTER. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BPRS Bandar Lampung. Penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan ditemukan 100 sampel dengan perhitungan rumus *slovin*. Hasil penelitian ini diperoleh nilai *fuzzy* Carter Perdimensi memperoleh nilai negatif hal ini menunjukkan bahwa harapan nasabah belum sesuai dengan apa yang mereka terima. Namun sesuai perkriteria mendapat nilai 0.11 dan 0.071 pada tersedianya bagian nasihat keuangan dan pembatas loket. Nilai *gab* tertinggi adalah pada dimensi *Reability* yaitu -0.55 dan Nilai kualitas tertinggi pada penelitian ini adalah dimensi *Assurance* dan *Compliance* yaitu -0.017 dan -0.356. yang berarti BPRS Bandar Lampung harus lebih meningkatkan pelayanannya pada dimensi *reability* lebih diprioritaskan karena nasabah sangat mengharapkan karyawan bank dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat. Dan nasabah merasa cukup puas dengan kepatuhan hukum islam (*compliance*) dan jaminan (*assurance*) yang diberikan BPRS Bandar Lampung.

kata kunci: kualitas pelayanan, fuzzy CARTER



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Telp. (0721)703289 Bandar Lampung 35131

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN
METODE FUZY-CARTER (study pada BPRS Bandar
Lampung)**

Nama Mahasiswi : Suci Lestari

NPM : 1651020287

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

**Untuk di Munaqasyahkan dan di Pertahankan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Heni Noviarita, M.Si
NIP. 196511121992032002**

**Dimas Pratomo, M.E
NIP. 199305282018011003**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

**Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy
NIP. 19820808 2011012009**



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Telp. (0721)703289 Bandar Lampung 35131

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode Fuzzy-CARTER (Study pada BPRS Bandar Lampung)”** disusun oleh Suci Lestari, NPM: 1651020287, Jurusan Perbankan Syari’ah, telah diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/ Tanggal : Jum’at, 26 Juni 2020.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

(.....)

Sekretaris : Yeni Susanti, S.Pd., MA.

(.....)

Penguji I : Fatih Fuadi, M. Si

(.....)

Penguji II : Dr. Heni Noviarita, M.Si

(.....)

**Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si
NIP. 19800801 2003121001**

MOTTO

وَقُلِ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَلَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

(Q.S.At-Taubah : 105)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT sehingga memberi kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta, kasih, dan hormat tak terhingga kepada:

1. Kedua orang tuaku, bapak Redi (alm) dan Ibu Tukinem tercinta yang telah mengasuh, membesarkanku, mendidik, mengarahkan, memotivasi membimbing dan senantiasa berdoa, tabah dan sabar demi kesuksesanku. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur kepada Ibu Tukinem serta selalu dalam lindungan Allah SWT dan semoga Allah SWT menempatkan alm Bapak Redi di Surga-Nya
2. Kakakku Sugiarto, Sukati, Sumarmi, Sunani, Sudarmono, wuji, Yaminah, Supri, Edi, Riyan Andriyanto dan seluruh keluargaku yang telah memberikan dorongan, mendoakan dan memberikan semangat kepadaku dalam menjalani hari-hariku.
3. Pembimbing Akademik Bunda Dr. Heni Noviarita M.Si dan Bapak Dimas Pratomo S.E yang telah membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Untuk Sahabat-sahabatku Siti Nurhayati, Jeni Sasmita, Lia Novita, Anjas Prabowo, Ayub Engghartama, Siska Rahmawati, Nur Rodiah, Silvia Dwi, Rizki Trinanda, dan Eka Nurjanah yang selalu memberikan motivasi selama 4 tahun, selalu menasehati, selalu memberikan do'a, dorongan dan dukungan kepadaku

5. Sahabatku Dina Triananda dan Septia Dewi yang selalu mendampingi, menyemangati dan selalu ada untukku.
6. Saudara-saudaraku Perbankan Syariah kelas D dan rekan-rekan seangkatan Perbankan Syariah 2016 yang tidak akan aku lupakan terima kasih untuk semuanya dan terima kasih atas kebersamaan kita selama ini. Semoga Allah tetap mempererat kekeluargaan kita.
7. Almamater tercinta UIN RadenIntan Lampung, tempatku menempuh studi dan menimba ilmu pengetahuan.



RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama Suci Lestari, Lahir di Bangun Sari pada tanggal 13 September 1998 sebagai putri terakhir dari sebelas bersaudara dari pasangan Bapak Redi (alm) dan Ibu Tukinem yang telah melimpahkan kasih sayang serta memberikan pengaruh besar dalam perjalanan hidup penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan Program Sarjana (S1).

Riwayat Pendidikan:

1. SDN 2 Pisang Indah, Lulus dan Berijazah pada tahun 2010
2. SMP PGRI 1 Bumi Agung, Lulus dan berijazah tahun 2013
3. SMAN 1 Bumi Agung, Lulus dan Berijazah pada tahun 2016

Kemudian pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan kejenjang S1 dan terdaftar sebagai Mahasiswa Beasiswa Bidikmisi program studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Penulis diterima melalui jalur UM-PTKIN.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan ramat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FUZZY-CARTER*"** (Studi pada BPRS Bandar Lampung). Sholawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang setia.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.

Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa dihanturkan terimakasih sedalam-dalamnya. Secara rinci ungkapan terimakasih ini disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Yang selalu memotivasi mahasiswa untuk menjadi pribadi yang berkualitas menjunjung tinggi nilai-nilai islam.
2. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur Noor, M.S.I., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung
3. Bunda Dr. Heni Noviarita M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dan selaku pembimbing I

yang telah banyak memberikan saran, sumbangan pemikiran, mengarahkan dan membimbing penulis sehingga skripsi ini selesai.

4. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang senantiasa sabar dalam memberi arahan serta selalu memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dimas Pratomo M.E selaku pembimbing II yang dengan penuh ketelitian dan kesabaran dalam membimbing penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini. Pimpinan dan Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Universitas yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan lain-lain.
7. Pimpinan serta jajaran Pengurus BPRS Bandar Lampung yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan informasi dan data penelitian
8. Sahabat dan teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya kelas D yang selalu bersama dalam proses belajar, berjuang bersama dalam menghadapi proses perkuliahan UTS dan UAS hingga proses skripsi.
9. Dan semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu terjalin dalam *Ukhuwah Islamiyah*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan kemampuan yang penulis miliki. Akan tetapi diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya dalam bidang khasanah Ekonomi Islam.

Bandar Lampung, 19 April 2020

Penulis

Suci Lestari



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang Masalah	3
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II : LANDASAN TEORI.....	10
A. Kualitas Pelayanan	10

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Karakteristik pelayanan	12
3. Indikator Kualitas Pelayanan	12
B. Kepuasan Nasabah	13
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	13
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	14
C. Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS)	15
1. Pengertian bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).....	15
2. Tujuan dan Karakteristik Bank pembiayaan rakyat syariah.....	16
3. Kegiatan usaha bank pembiayaan rakyat syariah	17
D. Model CARTER.....	18
E. Teori Fuzy	28
1. Logika fuzzy.....	37
2. Himpunan fuzzy	37
F. Kualitas pelayanan dalam perspektif ekonomi islam.....	38
1. Pengertian kualitas pelayanan dalam perspektif ekonomi islam...	38
2. Karakteristik kualitas pelayanan dalam perspektif ekonomi islam	40
G. Kajian pustaka	41
H. Kerangka pemikiran	45

BAB III : METODE PENELITIAN.....47

A. Metode, Jenis, dan Sifat Penelitian	47
B. Sumber Data.....	47
C. Tempat dan Waktu Penelitian	48
D. Populasi, teknik pengambilan sampel, dan sampel penelitian	49
E. Variabel penelitian dan Operasional Variabel Penelitian	50
F. Teknik Analisis Data	51

1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
a. Uji Validitas	51
b. Uji Reliabilitas	52
2. Uji Fuzzy Carter	53
a. Penentuan set fuzzy.....	53
b. Fuzzyfikasi	53
c. Defuzzyfikasi	54
d. Penentuan skor serqual dimensi carter	55

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN56

A. Deskripsi Objek Penelitian	56
1. Sejarah BPRS Bandar Lampung	56
2. Visi misi	57
3. Kepengurusan BPRS Bandar Lampung	58
B. Gambaran Umum Responden	59
C. Analisis Data	62
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	67
2. Uji Fuzzy-Carter	69
a. Penentuan set fuzzy	69
b. Fuzzyfikasi	71
c. Defuzzyfikasi	75
d. Penentuan skor kualitas pelayanan (<i>SERVQUAL</i>) dimensi CARTER	78
D. Pembahasan	82
1. Pengaruh CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bandar Lampung	82
2. CARTER Dalam Perspektif Ekonomi Islam	90

BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	92

DAFTARPUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel

A. Perkembangan Jumlah Nasabah BPRS Bandar Lampung	7
B. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
C. Distribusi Responden Berdasarkan Usi	59
D. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	60
E. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
F. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	60
G. Distribusi Responden Berdasarkan Transaksi Trakhir	61
H. Distribusi Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	61
I. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Compliance</i>	62
J. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	63
K. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reability</i>	64
L. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	64
M. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Emphaty</i>	65
N. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
O. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Compliance</i>	67
P. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i>	67
Q. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Reability</i>	68
R. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Tangibless</i>	68
S. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Emphaty</i>	69
T. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	69
U. Hasil Fuzzyfikasi Persepsi Nasabah	73
V. Hasil Fuzzyfikasi Ekspetasi Nasabah	74
W. Hasil Defuzzyfikasi Persepsi Nasabah.....	76
X. Hasil Defuzzyfikasi Ekspetasi Nasabah.....	77
Y. Ringkasan Hasil Pengujian Fuzzy CARTER.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman penulis menjelaskan dan tegaskan, judul proposal skripsi ini adalah sebagai berikut **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode *Fuzzy-CARTER* (Study Pada BPRS Bandar Lampung)"**. Maka terlebih dahulu perlu dijelaskan istilah-istilah penting yang terkandung dalam judul sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹
2. Kualitas Pelayanan adalah totalitas pelayanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang berpusat pada konsumen dan kualitas yang diberikan perusahaan mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi.²
3. Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dihasrakan dengan harapannya.³

¹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: gramedia,2011), h.1045

²Philip Kotler, dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 jilid 1*, (Erlangga:2008, h.143

³Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta:ANDI, 2014) h. 41

4. BPRS Merupakan singkatan dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁴
5. Model CARTER Merupakan alat untuk mengukur kualitas layanan lembaga syariah. CARTER merupakan perkembangan dari model *service quality (SERVQUAL)*. Dimensi CARTER meliputi antara lain : *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reability* (Keandalan), *tangibles* (wujud fisik), *emphaty* (keperdulian), dan *responsiveness* (ketangkapan).⁵
6. TEORI FUZZY Logika *fuzzy* adalah logika multivalued yang memungkinkan untuk mendefinisikan nilai menengah diantara dua logika atau evaluasi yang berbeda, seperti benar atau salah, iya atau tidak, tinggi atau rendah, panas atau dingin, dan sebagainya. Nilai kebenaran suatu pernyataan mempunyai range dari sepenuhnya benar, hingga dengan sepenuhnya salah.⁶

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan memilih judul tersebut yaitu:

1. Alasan Objektif

Nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga keuangan dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk terus

⁴Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 59

⁵Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "*Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House*", *Journal Internatioanal Of Islamic Sevice*, Vol.3 No.1, 2001,h, 8-11

⁶Sri Kusumadewi, *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*, (Yogyakarta :Graha Ilmu, 2010), h.10

menggunakan layanan untuk bertransaksi. Kebutuhan bertransaksi yang semakin meningkat mendorong BPRS untuk terus menjadi fasilitator memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan BPRS sangat dipengaruhi interaksi antara nasabah dan karyawan, perlu dilakukan pemahaman apa yang menjadi faktor utama nasabah dalam menilai kualitas layanan BPRS, melalui pengukuran tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan permasalahan tersebut judul skripsi ini dipilih karena keingintahuan penulis untuk mengetahui tentang kualitas layanan BPRS Bandar Lampung dengan menggunakan metode FUZZY- CARTER.

2. Alasan Subjektif

Secara subjektif judul penelitian yang ditulis dalam penelitian ini sesuai dengan jurusan yang di ambil penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

C. Latar Belakang

Semakin banyaknya jumlah lembaga keuangan syariah di Indonesia, tentu saja persaingan menjadi semakin ketat yaitu seperti persaingan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas jasa berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Mengingat besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap

kinerja BPRS maka diperlukan beberapa upaya untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa dapat terpenuhi sesuai kebutuhan.⁷ Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci sukses lembaga keuangan dalam jangka panjang. Apabila pelanggan merasa puas dengan kualitas jasa yang diberikan, kemungkinan besar pelanggan akan menceritakan hal-hal yang positif kepada orang lain mengenai lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka mereka cenderung akan mengeluh menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain serta mereka dapat menggugat lembaga keuangan. Sejalan dengan pendapat tersebut Barlow dalam Raharso menyatakan bahwa keluhan adalah hadiah dari pelanggan, bukan suatu ancaman.⁸

Kepuasan pelanggan bergantung kepada persepsi pelanggan, jika yang dipersepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang, ikatan seperti ini

⁷Andi Lesmana, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri(Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group". Tesis : Magister Manajemen, Universitas Gunadarma, h.90

⁸Andi Sylvana, "Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa". *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol. 2 No. 1 (Maret 2006), h.60-78

memungkinkan perusahaan untuk secara terus-menerus dapat memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.⁹

Dalam upaya mewujudkan layanan yang bermutu, bank perlu memperhatikan standar layanan nasabah dan standar layanan yang diberikan pesaing. Komunikasi atas standar layanan kepada nasabah sangat penting agar nasabah memiliki harapan yang tepat sesuai yang ditetapkan oleh bank sehingga kondisi tersebut menjadi tantangan bagi pengelola perbankan untuk lebih memperhatikan masalah layanan kepada nasabah. Ketidak profesionalan pegawai, ketidak cepatan dalam memberikan tanggapan, komunikasi yang kurang baik, dan perhatian yang kurang kepada nasabah dan pelayanan lainnya yang diharapkan nasabah penting untuk ditingkatkan dari waktu ke waktu.¹⁰

Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus kepada konsumen atau nasabah. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh konsumen atau nasabah maka diperlukan adanya penelitian.¹¹

Kualitas jasa yang dirasakan oleh nasabah lembaga keuangan dapat diukur melalui dimensi SERVQUAL. Pengukuran kualitas pelayanan oleh Parasuraman Zeithmal dan Berry pada tahun 1985. Pada penelitian oleh Othman dan Owen, dimensi SERVQUAL oleh Parasuraman ditambah

⁹Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), h.41

¹⁰Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strateik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk kepuasan nasabah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), h.194

¹¹Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta : Jakarta Indeks, 2011), h.35

dengan satu dimensi yang sangat diperlukan lembaga keuangan syariah, karena lembaga keuangan syariah memiliki karakteristik lain yaitu menerapkan prinsip syariah. Satu dimensi yang ditambahkan yaitu *Compliance* atau biasa disebut "*Compliance with Islamic law*". Dimensi ini mencakup item-item seperti dijalankan dengan prinsip dan hukum islam, tidak ada biaya yang dibayarkan atau diambil untuk tabungan dan pinjaman, penyediaan produk dan layanan Islami, penyediaan bunga bebas dan penyediaan produk investasibagi hasil yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam.¹²

Penelitian tentang kualitas pelayanan menjadi isu menarik sepanjang waktu seiring dengan perkembangan harapan nasabah. Dalam melakukan penelitian tentang mutu layanan ini, peneliti perlu memperhatikan dimensi layanan yang diukur untuk bank konvensional dan bank syariah karena pada bank syariah ada aspek kepatuhan pada prinsip syariah yang juga perlu dikaji.¹³

BPRS merupakan lembaga keuangan syariah yang terkemuka di Indonesia saat ini, salah satunya pada BPRS Bandar Lampung. Pelayanan yang diberikan BPRS Bandar Lampung kepada nasabahnya sangat totalitas. Hal ini terbukti pada tahun 2019 ini BPRS Bandar Lampung telah memborong 3 penghargaan sekaligus, yaitu: TOP BUMD BPRS 2019, TOP CEO BUMD 2019, dan TOP Pembina BUMD 2019.¹⁴

¹² Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen,, *Adopting And Measuring Customer Service*

¹³ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strateik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk kepuasan nasabah*,, h.213

¹⁴ <http://www.mediapartner.id/2019/05/bpr-syariah-bandar-lampung-raih.html?m=1>

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah maka bank perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagaimana BPRS Bandar Lampung memperhatikan untuk kepuasan nasabahnya, sebab pelayanan akan memberikan kepuasan tersendiri dalam melakukan kerjasama antara nasabah dengan pihak BPRS Bandar Lampung. Peningkatan kualitas layanan dapat dilihat dari jumlah anggotanya, jumlah anggota BPRS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Perkembangan Jumlah Nasabah BPRS Bandar Lampung

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	8,241
2018	8,825
2019	9,250

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah BPRS Bandar Lampung mengalami kenaikan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 jumlah nasabah BPRS Bandar Lampung 8,241 nasabah, pada tahun 2018 nasabah BPRS Bandar Lampung 8,825, dan pada tahun 2019 jumlah nasabah BPRS Bandar Lampung 9,250. Dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah BPRS Bandar Lampung setiap tahunnya mengalami kenaikan. Kenaikan tersebut membuat BPRS Bandar Lampung terus melakukan pembenahan dimensi-dimensi kualitas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan penghargaan dan jumlah nasabah tersebut tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan BPRS Bandar Lampung yang baik, namun tidak semua pelayanan yang diberikan BPRS Bandar Lampung dapat diterima oleh nasabah. Nasabah memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan bank, ada nasabah yang memiliki persepsi cukup puas dan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan bank. Dengan adanya kualitas pelayanan pendekatan CARTER BPRS Bandar Lampung dapat melihat sejauh mana kepuasan nasabah dan diemensi mana yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk diperbaiki

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode Fuzzy-CARTER (studi pada BPRS Bandar Lampung)”**

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dalam penelitian ini penulis membuat rumusan masalah yaitu:

1. Apakah CARTER berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Bandar Lampung?
2. Bagaimana CARTER dalam Perspektif Ekonomi Islam?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah CARTER berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui bagaimana CARTER dalam perspektif ekonomi islam

F. Manfaat Penelitian

Hal penting dari sebuah penelitian adalah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Penelitian ini dilakukan agar dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai kualitas layanan BPRS Bandar Lampung.

2. Bagi BPRS

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan BPRS agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, dan sebagai acuan referensi bagi penelitian selanjutnya, dan memberikan informasi mengenai kualitas layanan BPRS Bandar Lampung.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁵ Definisi lain menjelaskan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implisit.¹⁶ Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk/jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹⁷ Menurut Kotler kualitas merupakan seluruh ciri serta sifat atau produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹⁸

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat antara interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan

¹⁵Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management (TQM)* (Yogyakarta: ANDI, 2007), h. 4

¹⁶Anis Wahyuningsih, *Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar Tesis Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS*, (Surakarta: 2002) H. 10

¹⁷Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha, "Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 21, No.1 (Januari 2017), h. 159

¹⁸Philip Kotler, *manajemen pemasaran di Indonesia*(Jakarta: penerjemah A.B. Susanto, Selemba Empat, 2005), h. 49

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.¹⁹ Menurut William J. Stanton pelayanan adalah kegiatan yang pada hakekatnya bersifat tak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat penjualan produk dan jasa lain.²⁰

Kualitas Pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima.²¹ Menurut Kotler kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan pelayanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka rasakan dan harapkan.²² Menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²³ Menurut Usmara kualitas pelayanan merupakan suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen.²⁴

¹⁹Ratminton dan Atik, *manajemen pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.2

²⁰Stanton William J, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2006) H.220

²¹Manullang, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Pt. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*, (Tesis , Universitas Sumatera Utara, 2008) H.30

²²Philip Kotler, *manajemen pemasaran di Indonesia*, h. 153

²³Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa : Prinsip Penerapan Dan Penelitian*,h. 47

²⁴Usmara, *Implementasi Manajemen Strategik: Kebijakan Dan Proses*, (Yogyakarta: Amara Books, 2003), H. 58

Dari beberapa pengertian kualitas pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kegiatan membantu dan melayani pelanggan dalam sebuah kegiatan usaha dengan sebaik mungkin, berawal dari memenuhi kebutuhan pelanggan agar sesuai dengan harapan sehingga menjadikan pelanggan puas akan pelayanan yang diberikan dan berakhir pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Karakteristik Pelayanan

Menurut Norman karakteristik pelayanan terdiri dari sebagai berikut:²⁵

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba
- b. Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan baranjadi
- c. Pelayanan pada dasarnya terdiri dari tindakan nyata kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut kotler dan Keller terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:²⁶

- a. Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa.

²⁵Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen Vol. 3 No 1 Januari 2016, h.121

²⁶Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ...,h. 48

- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
- d. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- e. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kualitas diperlukan dalam penyediaan produk atau jasa kepada pelanggan. Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga menyebabkan konsumen merasa puas. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus

memberikan pelayanan berkualitas (service quality) kepada pelanggannya.²⁷ Dalam hal ini peranan setiap individu dalam service encounter sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk.²⁸

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.²⁹

Dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengonsumsi atau menggunakan produk yang dibeli

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Nasabah

Ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen menurut Handi Irawan diantaranya sebagai berikut:³⁰

- a. Kualitas produk
- b. Kualitas pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga

²⁷Tony Wijaya *Manajemen Kualitas Jasa*...., h.152

²⁸Juzan Tri Hartato, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada PD. BPR Bank Jogja)” Program Magister Manajemen Universitas Gunadarma, 2010, h. 97

²⁹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), h. 238.

³⁰Handi Irawan, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama (Jakarta: Pt. Gramedia, 2008) h. 23

e. Biaya dan Kemudahan Dalam Mendapatkan Produk

Kepuasan nasabah menjadi salah satu hal penting dari semua aktivitas pemasaran pada seluruh perusahaan. Kepuasan nasabah adalah kunci sukses bagi perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan.³¹ Kemampuan perusahaan untuk dapat mengenali memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan, merupakan strategi untuk dapat unggul dari pesaing lain..³²

C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

1. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis Nabi Saw.³³

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI dan/atau badan hukum Indonesia, Pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintahan daerah.³⁴

Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syari'ah yang dalam

³¹Makmur Hasanuddin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No.1, 2016, h. 51.

³²Addis Al Hazmi, dkk, "Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas dan Niat Beralih Nasabah PT. Pegadaian di Surabaya". *Journal of Business and Banking*, Vol. 3, No. 2, (November 2013), h. 167.

³³Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), h. 2

³⁴Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*...., h.58-59

kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukumnya dapat berupa : Perseroan Terbatas/PT, Koperasi atau Perusahaan Daerah (Pasal 2 PBI No. 6/17/PBI/2004). Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 menyebutkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yaitu Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³⁵

2. Tujuan dan Karakteristik Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Tujuan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) dalam perekonomian yaitu:³⁶

- a. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat Islam, terutama masyarakat golongan ekonomi lemah yang pada umumnya berada di daerah pedesaan
- b. Menambah lapangan kerja, terutama ditingkat kecamatan sehingga dapat mengurangi arus urbanisasi
- c. Membina semangat *ukhuwah islamiyah* melalui kegiatan ekonomi dalam rangka meningkatkan pendapatan perkapita menuju kualitas hidup yang memadai
- d. Untuk mempercepat perputaran aktivitas perekonomian karena *sektor real* akan bergairah

³⁵Khotibul Umam, *Trend pembentukan Bank Umum Syariah Pasca Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*, Yogyakarta : BPFE Yogyakarta, 2009, h. 41.

³⁶Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi Cetakan Pertama*, (Yogyakarta: EKONESIA, 2003), h. 85

3. Kegiatan Usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Adapun kegiatan usaha dari BPR Syari'ah intinya hampir sama dengan kegiatan dari Bank Umum Syari'ah, yaitu berupa penghimpunan dana, penyaluran dana, dan kegiatan di bidang jasa. Membedakannya adalah bahwa BPRS tidak diperkenankan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, misalnya ikut dalam kegiatan kliring, inkaso, dan menertibkan giro.

Kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh BPRS sesuai Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah diatur dalam Pasal 21, yaitu bahwa kegiatan usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah meliputi:³⁷

- a. Menghimpun dana dari masyarakat
- b. Menyalurkan dana kepada masyarakat
- c. Menempatkan dana pada Bank Syari'ah lain dalam bentuk titipan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi berdasarkan akad *mudharabah* dan atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syari'ah.
- d. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah melalui rekening BPRS yang ada di Bank Umum Syari'ah, Bank Umum Konvensional dan UUS.

³⁷Khotibul Umam, *perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangan di Indonesia*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016), h. 41-54

- e. Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Syariah lainnya yang sesuai dengan prinsip Syariah berdasarkan persetujuan Bank Indonesia.

D. Model Carter

CARTER merupakan alat untuk mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut. CARTER merupakan perkembangan dari model *service quality* (*SERVQUAL*). *SERVQUAL* adalah salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Metode *SERVQUAL* memperhatikan harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterimanya (*expectation*) dengan layanan yang telah diterimanya (*perception*). Model kualitas jasa yang hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran adalah model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dalam serangkaian penelitian mereka terhadap beberapa sektor jasa. Model ini juga dikenal dengan istilah *Gap analysis Model*, yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada rancangan diskonfirmasi. Rancangan ini menegaskan bahwa kinerja (*performance*) pada suatu atribut meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi atas kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.³⁸

Model *SERVQUAL* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar

³⁸Fandy Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h, 144.

ideal/sepurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*Expected Service (ES)*) dan jasa yang dipersepsikan (*Perceived Service(PS)*).

Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu: ³⁹

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu memperhatikan fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilankaryawan, dan lain sebagainya yang dijabarkan sebagai berikut:
 - a. Bank-bank yang sangat baik akan memiliki peralatan yang modern.
 - b. Fasilitas fisik pada bank yang sangat baik akan terlihat menarik.
 - c. Karyawan bank yang sangat baik akan terlihat rapi.
 - d. Bahan-bahan yang terkait dengan jasa (seperti brosur atau rekening) akan terlihat menarik pada bank yang sangat baik.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya, yang dijabarkan sebagai berikut:
 - a. Apabila bank yang baik berjanji untuk menyelesaikan sesuatu dalam waktu tertentu, mereka akan menepatinya.
 - b. Apabila pelanggan menghadapi masalah, bank yang sangat baik akan menaruh perhatian yang tulus untuk memecahkannya.

³⁹Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 175-176

- c. Bank yang sangat baik akan memberikan pelayanan saat itu juga.
- d. Bank yang sangat baik akan menyediakan jasanya tepat pada waktu yang dijanjikan.
- e. Bank yang baik akan menekankan kesalahan catatan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas, Terdiri dari :

- a. Karyawan bank yang sangat baik akan memberitahukan kepada pelanggan dengan tepat kapan jasa akan dilakukan.
- b. Karyawan bank yang sangat baik akan memberikan pelayanan segera kepada pelanggan.
- c. Karyawan bank yang sangat baik akan selalu bersedia membantu pelanggan.
- d. Karyawan bank yang sangat baik tidak akan pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen, terdiri dari:

- a. Perilaku karyawan bank yang sangat baik akan menanamkan kepercayaan dalam diri pelanggan.
- b. Pelanggan bank yang sangat baik akan merasa aman dengan transaksinya.

- c. Karyawan bank yang sangat baik akan bersikap sopan terus-menerus kepada pelanggan.
 - d. Karyawan bank yang sangat baik akan tahu menjawab pertanyaan pelanggan.
5. Empati (*Emphaty*), yaitu dimensi dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Terdiri dari:
- a. Bank yang sangat baik akan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan.
 - b. Bank yang sangat baik akan memiliki jam operasi yang sesuai untuk semua pelanggan.
 - c. Bank yang sangat baik akan memiliki karyawan yang memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
 - d. Karyawan bank yang sangat baik akan memahami kebutuhan khusus pelanggan.

Evaluasi kualitas jasa menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pelanggannya untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan (ES) dan persepsi (PS). Skor *SERVQUAL* untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing- masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:⁴⁰

$$\text{Skor } SERVQUAL = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

⁴⁰Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* , 157.

Tata cara melakukan perbandingan antara Harapan dengan Persepsi yaitu dengan memperhatikan proposisi yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry berikut: Kala $ES > PS$, kualitas diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS; Kala $ES = PS$, kualitas diterima adalah memuaskan; Kala $ES < PS$, kualitas diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada kualitas ideal dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS.⁴¹

Pada umumnya metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perusahaan penyedia jasa yang tidak menganut prinsip syariah. Seiring perkembangan zaman membuat berdirinya perusahaan-perusahaan penyedia jasa yang menganut prinsip syariah. Dalam perusahaan penyedia jasa yang menganut prinsip syariah seperti perbankan syariah penerapan kelima dimensi di atas masih terdapat kekurangan, hal tersebut dikarenakan dalam penerapan yang dilakukan berbeda dengan perusahaan konvensional khususnya perbankan konvensional. Kelima dimensi tersebut apabila diterapkan di perusahaan penyedia jasa syariah cenderung akan menilai yang bersifat normatif. Hal ini dikarenakan perusahaan penyedia jasa syariah memiliki karakteristik lain dibandingkan perusahaan penyedia jasa konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah di dalam bisnisnya.

Pada penelitian oleh Othman dan Owen, dimensi *SERVQUAL* oleh Parasuraman ditambah dengan satu dimensi yang sangat diperlukan

⁴¹Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," dalam *Journal of Retailing*, Volume 64 Number 1 Spring 1988

lembaga keuangan syariah, yaitu *compliance* atau biasa di sebut *compliance with Islamic law* (kepatuhan hukum islam). Kepatuhan yang berarti kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip Perbankan Islam dan Ekonomi Islam.⁴² Karena lembaga keuangan syariah memiliki karakteristik lain yaitu menerapkan prinsip syariah.

Pada penelitian Othman dan Owen pada salah satu penelitiannya di KFH (Kuwait Finance House) pada tahun 2001 dengan penambahan satu dimensi *compliance* untuk pengukuran kualitas pelayanan berbasis syariah dikenal dengan sebutan CARTER..⁴³

CARTER ini nantinya untuk mengukur kualitas pelayanan di industri perbankan syariah dan berdasarkan penelitiannya adalah sah dan terbukti bahwa *compliance* mempunyai pengaruh sangat signifikan bagi kualitas pelayanan. Dimensi CARTER yang dikemukakan oleh Othman dan Owen ini adalah:

1. *Compliance* (kepatuhan)

Compliance (kepatuhan) adalah Kepatuhan yang berarti kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan islam dan ekonomi islam⁴⁴. Dalam menjalankan tugasnya bank syariah tidak boleh menyeleweng dari ajaran islam namun harus saling tolong menolong agar tercipta kemashlahatan. Sebagaimana firman Allah dalam QS. An-Nisa ayat 29:

⁴² Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen,, *Adopting And Measuring Customer Service*

⁴³ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen,, *Adopting And Measuring Customer Service*

⁴⁴ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen,, *Adopting And Measuring Customer Service*

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An-Nisa: 29)⁴⁵

Ibnu Katsir mentafsirkan Surah An-Nisa ayat 29 tersebut dengan
“*terkecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kalian.*” (An-Nisa: 29)

Lafaz *tijaratan* dapat pula dibaca *tijaratun*. ungkapan ini merupakan bentuk istisna munqati'. Seakan-akan dikatakan, "Janganlah kalian menjalankan usaha yang menyebabkan perbuatan yang diharamkan, tetapi berniagaalah menurut peraturan yang diakui oleh syariat, yaitu perniagaan yang dilakukan suka sama suka di antara pihak pembeli dan pihak penjual; dan carilah keuntungan dengan cara yang diakui oleh syariat." ⁴⁶

Pesan Etika Ekonomi Islam dalam An-Nisa: 29 Memahami makna ayat An-Nisa ayat 29 bahwa katagori prilaku batil adalah yang membuat orang lain tidak ridha karena hak-hak kebendaannya terzalimi. Dalam surat an-Nisa 29 dengan jelas Allah mengaitkan perkara perbuatan batil dengan sikap ridha dalam perdagangan (tijarah).

⁴⁵ Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2007), Surat An-Nisa, Ayat 29, h. 83

⁴⁶ http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-nisa-ayat-29-31_2.html?m=1
diakses pada 17 Juli 2020 pukul 20.05 WIB

Selain masalah keridhaan juga berkaitan dengan perilaku zalim terhadap orang lain, ketika hak-hak mereka dikhianati dan ditahan, tentu akan mendatangkan kezaliman. Prinsip ekonomi Islam juga sangat melarang perilaku tersebut, sesuai dengan kaidah: Prinsip *latazlimuna wala tuzlamun* merupakan juga bagian dari prinsip-prinsip yang dilarang dalam perdagangan.⁴⁷

Jika dihubungkan dengan perbankan syariah bahwa hakikat saling rela yang dilegalkan secara syariat Islam dalam transaksi ekonomi itu mengerucut secara global menjadi dua varian yakni yang pertama adalah pemberian hak pilih bagi pembeli dan penjual atau antara pihak bank dan nasabah untuk melanjutkan akadnya atau membatalkannya secara perkataan. Kemudian yang kedua yaitu berupa perilaku-prilaku transaksi yang secara kebiasaan masyarakat setempat mencerminkan saling rela. Dalam menjalankan tugasnya bank syariah tidak boleh menyeleweng dari ajaran Islam namun harus saling tolong menolong agar tercipta kemashlahatan. Seperti dalam menerapkan ketentuan pembiayaan BPRS menerapkan pembiayaan tanpa bunga dan menerapkan produk-produk investasi dengan bagi hasil, tersedianya produk dan layanan syariah dan bank beroperasi sesuai dengan hukum dan prinsip Islam.

⁴⁷ Taufiq, 2018, *Memakan Harta Secara Batil (Perspektif Surat An- Nisa 29 Dan At-Taubah 34)* , Jurnal Ilmiah Syariah, Vol 17, No 2 Juli- Desember 2018

2. Assurance (jaminan)

adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampikan kepercayaan dan keyakinan, mencakup komunikasi lisan dan tertulis antara staf bank dan pelanggan⁴⁸. Dalam islam memberikan pelayanan harus bersifat lemah lembut, hal tersebut dijelaskan dalam Alquran surat Al-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (QS. bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Al-Imran: 159)⁴⁹

Ibnu Katsir mentafsirkan ayat tersebut bahwa dari Surat Ali Imran ayat 159 ini adalah tentang karakter lemah lembut Rasulullah adalah karena rahmat Allah. فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Rasulullah memiliki sifat lemah lembut. Ayat ini menyatakan, sifat lemah lembut itu disebabkan karena rahmat Allah. “Yakni sikapmu yang lemah lembut terhadap mereka, tiada lain hal itu dijadikan Allah buatmu

⁴⁸ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen,, *Adopting And Measuring Customer Service*

⁴⁹ Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan*, Surat Al-Imran, Ayat 159, h. 71

sebagai rahmat untukmu dan untuk mereka,” demikian Ibnu Katsir menjelaskan dalam tafsirnya.⁵⁰

Dalam ekonomi Islam sikap lemah lembut, pemaaf, dan suka bermusyawarah serta tawakal merupakan pondasi yang kuat dalam bertansaksi. Sikap lemah lembut merupakan akhlak yang sangat dicontohkan oleh Rasulullah SAW. dahulu dalam berniaga dengan sesamanya. Begitupula sifat saling memaafkan dan mengutamakan musyawarah dalam mengambil keputusan.

Dalam perbankan syariah penerapan pelayanan yang tercermin dalam ayat tersebut yakni karyawan harus memiliki sikap dan sifat lemah lembut dalam melayani nasabah selanjutnya karyawan juga menerapkan sifat pemaaf yang diajarkan oleh Rasulullah SAW. penerapan sifat pemaaf ini dalam pelayanan perbankan syariah misalnya *costume service* harus memaklumi nasabah yang marah-marah ketika melakukan komplain. Begitu pula setiap permasalahan dengan nasabah harus diselesaikan dengan musyawarah, karena musyawarah akan menghindarkan pertikaian antara pihak bank dan nasabah. Karyawan pula harus tawakal terhadap hasil pelayanan namun tetap pelayanan yang diberikan harus tetap pelayanan yang terbaik..⁵¹ Seperti Karyawan selalu berperilaku sopan, ramah dan baik terhadap nasabah,

⁵⁰ <https://umma.id/article/share/id/1002/296538> di akses pada 18 Juli 2020 pukul 20.20

⁵¹ M Zainul Wathani Afiyati Kurniasih, *Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al- Quran Concept Of Islamic Banking Service Excellence By The Quran*, Jurnal Nisbah Vol 1, No.1 Tahun 2015

BPRS memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi. Dalam islam memberikan pelayanan harus bersifat lemah lembut, hal tersebut dijelaskan dalam Alquran surat Al-Imran ayat 159.

3. *Reability* (Keandalan)

Adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”(QS. An-Nahl: 91)⁵²

Tafsir Al-Madinah Al-Munawwarah / Markaz Ta'dzhim al-Qur'an di bawah pengawasan Syaikh Prof. Dr. Imad Zuhair Hafidz, professor fakultas al-Qur'an Universitas Islam Madinah mentafsirkan وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ (Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji) Yakni segala perjanjian yang dibuat oleh manusia baik itu dalam jual beli atau yang lainnya. وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا (dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya) Yakni setelah kalian meneguhkan dan menekankannya. وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا (sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu) Yakni sebagai saksi dan penanggungnya. إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ (Sesungguhnya Allah

⁵² Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan*, Surat An-Nahl, Ayat 91, h. 277

mengetahui apa yang kamu perbuat) Sehingga Dia akan membalas perbuatan kalian itu.

Dalam ekonomi islam maksud ayat diatas adalah bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan. Demikian juga dengan pelaku lembaga keuangan syariah wajib menepati janji baik yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi.⁵³

Dalam perbankan syariah sesuai ayat diatas bahwa kinerja perbankan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap yang simpatik. Seperti pegawai BPRS menyelesaikan pelayanan tepat waktu, Pegawai BPRS tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan, Pegawai BPRS dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah.

4. *Tangibles* (wujud fisik)

adalah kemunculan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi. . *Tangibles* meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS Al-A'raf ayat 26:

⁵³ Dani Rohamati “implementasi kualitas pelayanan pendekatan carter dan pengaruhnya terhadap kepuasan UJkS koperasi karyawan”, Juenal ekonomi syariah teori dan terapan, vol 3 no. 3, maret 2016

يَبْنِيْٓ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَیْكُمْ لِبَاسًا یُّوَارِیْ سَوْءَ تَکُمۡ وَرِیْشًا ۖ وَلِبَاسُ التَّقْوٰی ذٰلِکَ

خَیْرٌ ۗ ذٰلِکَ مِنْ اٰیٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ یَذَّکَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

*“Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat” (QS Al-A’raf: 26)*⁵⁴

Ibnu Katsir dalam tafsirnya sesuai ayat diatas menjelaskan bahwa Allah Swt. menyebutkan anugerah yang telah diberikan-Nya kepada hamba-hamba-Nya, antara lain Dia telah menjadikan untuk mereka pakaian dan perhiasan. Pakaian untuk menutupi aurat, sedangkan perhiasan untuk memperindah penampilan lahiriah. Pakaian termasuk kebutuhan pokok, sedangkan perhiasan termasuk keperluan sampingan. Ibnu Jarir mengatakan bahwa *ar-riyasy* menurut istilah bahasa Arab ialah perabotan rumah tangga dan aksesoris pakaian. Ali ibnu Abu Talhah meriwayatkan dari Ibnu Abbas, dan Imam Bukhari meriwayatkan pula darinya, bahwa *ar-riyasy* ialah harta benda. Hal yang sama dikatakan oleh Mujahid, Urwah ibnuz Zubair, As-Saddi, Ad Dahhak, dan lain-lainnya yang bukan hanya seorang.⁵⁵

Dalam ekonomi Islam kedudukan pakaian sangat dijunjung tinggikan merupakan hal yang sangat berarti untuk bisa berinteraksi dengan lingkungan masyarakat sekitarnya dan bisa bekerja sama dalam bidang manapun khususnya transaksi ekonomi dengan batasan-batasan

⁵⁴ Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan*, Surat Al-Araf, Ayat 26, h. 153

⁵⁵ http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-al-araf-ayat-24-25_13.html#:~:text=Hai%20anak%20Adam%2C%20sesungguhnya%20Kami,mudah%2Dmudahan%20mereka%20selalu%20ingat. Di akses pada 18 Juli 2020 pukul 21.00 WIB

tertentu dan tidak melanggar syariat islam karena pada dasarnya kita adalah makhluk sosial dan tidak terlepas dari transaksi-transaksi ekonomi.⁵⁶

Dalam prakteknya Perbankan Syariah harus mempunyai Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan pemberi jasa. Penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah untuk menjalankan operasional perusahaannya memperhatikan penampilan fisik karyawan dalam hal pakaian. Seperti Pegawai BPRS memiliki penampilan yang menarik, Lokasi BPRS strategis, Akses menuju BPRS mudah, Fasilitas ruang antrian BPRS nyaman, bersih, wangi, dan tenang, Area parkir yang memadai

5. *Emphaty* (keperdulian)

Adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan..

Allah SWT menyerukan manusia untuk selalu berlaku adil dan berbuat baik kepada orang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS An-Nahl ayat 90:

⁵⁶ Ahmad fauzi, *pakaian wanita muslimah dalam perspektif hukum islam*, jurnal ekonomi syariah, vol 1, no. 1, Maret 2016

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” (QS An-Nahl: 90)⁵⁷

Menurut tafsir dari Kementrian Agama tentang ayat diatas adalah Ayat sebelumnya menjelaskan bahwa Al-Qur'an adalah penjelasan, petunjuk, rahmat, dan kabar gembira bagi orang yang berserah diri kepada Allah. Ayat ini kemudian mengiringinya dengan petunjuk-petunjuk dalam Al-Qur'an bagi mereka. Petunjuk pertama adalah perintah untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan. Allah menyatakan, Sesungguhnya Allah selalu menyuruh semua hamba-Nya untuk berlaku adil dalam ucapan, sikap, tindakan, dan perbuatan mereka, baik kepada diri sendiri maupun orang lain, dan Dia juga memerintahkan mereka berbuat kebajikan, yakni perbuatan yang melebihi perbuatan adil; memberi bantuan apa pun yang mampu diberikan, baik materi maupun nonmateri secara tulus dan ikhlas, kepada kerabat, yakni keluarga dekat, keluarga jauh, bahkan siapa pun. Dan selain itu, Dia melarang semua hamba-Nya melakukan perbuatan keji yang tercela dalam pandangan agama, seperti berzina dan membunuh; melakukan kemungkaran yaitu hal-hal yang bertentangan dengan nilai-nilai dalam adat kebiasaan dan agama; dan melakukan permusuhan dengan sesama yang diakibatkan

⁵⁷ Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan*, Surat An-Nahl, Ayat 90, h.277

penzaliman dan penganiayaan. Melalui perintah dan larangan ini Dia memberi pengajaran dan tuntunan kepadamu tentang hal-hal yang terkait dengan kebajikan dan kemungkaran agar kamu dapat mengambil pelajaran yang berharga. Petunjuk berikutnya adalah perintah untuk menepati janji. Allah berpesan, Dan tepatilah janji yang telah kalian ikrarkan dengan Allah secara sungguh-sungguh apabila kamu berjanji, dan janganlah kamu melanggar sumpah, yaitu perjanjian yang kamu teguhkan setelah janji itu diikrarkan dengan menyebut nama-Nya. Bagaimana kamu tidak menepati janji dan sumpah yang telah diikrarkan dan diteguhkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi atas janji dan sumpah tersebut. Sesungguhnya Allah mengetahui segala apa yang kamu perbuat. Baik niat yang terpintas dalam hati maupun tindakan dan perbuatan yang kamu lakukan, baik yang rahasia maupun yang nyata, termasuk janji dan sumpah yang kamu ikrarkan, tidak ada yang samar bagi Allah.⁵⁸

Dalam pandangan ekonomi Islam adil dalam kegiatan ekonomi berhukum wajib. Adil dalam kegiatan ekonomi seperti meninggalkan transaksi bunga yang terdapat di lembaga keuangan konvensional, meninggalkan transaksi *gharar*, dan transaksi haram lainnya. Dalam ayat diatas Allah berusaha mendeskripsikan bagaimana seseorang yang tidak memiliki kredibilitas dalam melakukan transaksi ekonomi. Allah menggunakan qiasan timbangan, akan tetapi apabila di generalisasikan,

⁵⁸ <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-16-an-nahl/ayat-90> diakses pada 18 juli 2020 pukul 12.03 WIB

ayat tersebut memiliki makna yang lebih luas cakupannya, yaitu menyuruh kepada manusia untuk berbuat adil dalam melakukan transaksi dengan tidak melakukan kecurangan selain itu, bentuk keadilan dalam ekonomi islam dengan ditiadakannya riba dalam kegiatan ekonomi sehari-hari.⁵⁹

Jika dipraktekkan dalam perbankan syariah bersifat adil terhadap orang lain walaupun mereka adalah orang non muslim sebagaimana ditegaskan oleh Ali Hasan bahwa sistem perbankan islam seharusnya dapat menyentuh semua orang, termasuk masyarakat non muslim sehingga konsep *rahmat alilalamin* benar-benar terimplementasi bagi siapapun yang berinteraksi dengannya. Keadilan merupakan tujuan utama dari syariat islam.⁶⁰ Seperti Dalam memberikan pelayanan pegawai BPRS tidak lupa menyebut nama nasabah, Jam pelayanan BPRS sesuai dengan kebutuhan nasabah

6. *Responsiveness* (ketangkapan)

Adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat dengan menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan.⁶¹ Islam menganjurkan untuk bekerja dengan cepat tanggap sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang ditanggungnya. Sebagaimana firman Allah SWT. Dalam QS. Al- Isra' ayat 34:

⁵⁹ <https://Gagasanhukum.Wordpress.Com/Tag/Keadilan-Dalam-Ekonomi-Islam/> Diakses Pada 18 Juli 2020 Pukul 15.53

⁶⁰ Moh. Toriquddin, *Etika Pemasaran Perspektif Alquran Dan Relevansinya Dalam Perbankan Syariah*, Jurnal Syariah Dan Hukum, Vol 7. No.2, Desember 2015

⁶¹ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen,, *Adopting And Measuring Customer Service*

وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَاتِبٌ مَسْئُولٌ ﴿٣٤﴾

“dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya.” (QS. Al-Isra’ ayat 34)⁶²

Tafsir Kementrian Agama mentafsirkan ayat diatas dengan: Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, yakni mengelolanya atau membelanjakannya kecuali dengan cara yang lebih baik, yang bermanfaat bagi anak yatim itu sampai dia dewasa dan mampu mengelola sendiri hartanya dengan baik, dan penuhilah janji, baik kepada Allah maupun sesama manusia; sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya, oleh karena itu janji harus dipenuhi dan ditunaikan dengan sempurna. Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, jangan mengurangi takaran untuk orang atau melebihkannya untuk dirimu, dan timbanglah dengan timbangan yang benar sesuai dengan ukuran yang ditetapkan. Itulah yang lebih utama bagimu, karena dengan demikian orang akan percaya kepadamu dan tenteram dalam bermuamalah denganmu dan lebih baik akibatnya bagi kehidupan manusia pada umumnya di dunia dan bagi kehidupanmu di akhirat kelak.⁶³

Dalam pandangan ekonomi Islam tanggung jawab merupakan suatu prinsip dinamis yang berhubungan dengan perilaku manusia bahkan merupakan kekuatan dinamis individu untuk mempertahankan

⁶² Departemen Agama RI, *AL-Qur'an dan*, Surat Al-Isra', Ayat 34, h.285

⁶³ <https://Tafsir.Learn-Quran.Co/Id/Surat-17-Al-Isra/Ayat-34> Diakses Pada Tanggal 18 Juli 2020 Pukul 19.16

kualitas keseimbangan dalam masyarakat. Konsep tanggung jawab dalam ekonomi islam secara mendasar akan mengubah perhitungan ekonomi karena segala sesuatunya harus mengacu pada keadilan. Konsep nilai sistem ekonomi islam harus berdasarkan prinsip fundamental islam yang telah ditawarkan oleh naqvi yaitu meliputi tauhid, khilafah (kebebasan dan tanggung jawab), dan keadilan (keseimbangan).⁶⁴

Dalam pandangan perbankan syariah tanggung jawab merupakan hal terpenting. Prinsip tanggung jawab dilakukan dalam rangka yang untuk menjaga kelangsungan usaha bank syariah dengan tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian dan ketentuan yang berlaku dan bank bertindak sebagai *good corporate citizen* atau sebagai perusahaan yang baik, termasuk peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial.⁶⁵ Membiarkan pelanggan menunggu memberikan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Islam menganjurkan untuk bekerja dengan cepat tanggap sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang ditanggungnya. Sebagai contoh Pegawai BPRS memberikan informasi pelayanan dengan jelas, BPRS selalu bersedia membantu bila nasabah dalam kesulitan, Pegawai BPRS melakukan transaksi dengan cepat.

⁶⁴ Rena Desiana, Nonik Afrianty. "landasan etika dalam ekonomi islam", jurnal AL-INTAJ, vol. 301, Maret 2017

⁶⁵ Siti Amaroh, *Tanggung Jawab Sosial Bank Syariah Terhadap Stakeholder Dalam Perspektif Maqoshid Syariah*", Jurnal Ahkam Vol. Xv No. 1 Januari 2016

E. Teori FUZZY

1. Logika *Fuzzy*

Pencetus gagasan logika *fuzzy* adalah prof. Lotfi A. Zadeh pada tahun 1965 dari California University di Berkeley. *Fuzzy* secara bahasa berarti kabur atau samar. Logika *fuzzy* adalah logika multivalued yang memungkinkan untuk mendefinisikan nilai menengah diantara dua logika atau evaluasi yang berbeda, seperti benar atau salah, iya atau tidak, tinggi atau rendah, panas atau dingin, dan sebagainya. logika ini disebut logika samar, sehingga dalam teori *fuzzy* sesuatu dapat bernilai salah atau benar secara bersamaan. Logika *fuzzy* merupakan generalisasi dari logika klasik yang hanya memiliki dua nilai keanggotaan, yaitu 0 dan 1. Dalam logika *fuzzy*, nilai kebenaran suatu pernyataan mempunyai *range* dari sepenuhnya benar, hingga dengan sepenuhnya salah.⁶⁶

Dalam logika *fuzzy* terdapat *fuzzy set* yang merupakan pengelompokan sesuatu berdasarkan variabel bahasa, yang dinyatakan dalam fungsi keanggotaan. Di dalam semesta pembicaraan (*universe of discourse*) U , fungsi keanggotaan dari suatu himpunan *fuzzy* tersebut bernilai antara 0,0 sampai dengan 1,0. Sebuah sistem *fuzzy* akan memiliki bagian-bagian yakni fuzzifikasi, mesin inferensi, basis aturan, dan defuzzifikasi. Bagian fuzzifikasi diperlukan untuk mengubah nilai input ke sistem *fuzzy* yang umumnya berupa suatu angka/nilai tegas diubah ke besaran *fuzzy*.

⁶⁶ Sri Kusumadewi, *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*,.... h.10

2. Himpunan *Fuzzy*

Dasar logika *fuzzy* adalah teori himpunan *fuzzy*. Pada teori himpunan *fuzzy*, peranan derajat keanggotaan sebagai penentu keberadaan elemen dalam suatu himpunan sangatlah penting. Dengan teori himpunan *fuzzy*, suatu objek dapat menjadi anggota dari banyak himpunan dengan derajat keanggotaan yang berbeda dalam masing-masing himpunan. Konsep ini berbeda dengan himpunan klasik (*crisp*). Teori himpunan klasik tergantung pada logika dua nilai (*two valued logic*) untuk menentukan apakah sebuah objek merupakan suatu anggota himpunan atau bukan. Pada himpunan *fuzzy* nilai keanggotaan terletak pada rentang 0 sampai 1. Apabila x memiliki nilai keanggotaan *fuzzy* $\mu_A[x] = 0$ berarti x tidak menjadi anggota himpunan A , demikian pula apabila x memiliki nilai keanggotaan *fuzzy* $\mu_A[x] = 1$ berarti x menjadi anggota penuh pada himpunan A . Terkadang kemiripan antara keanggotaan *fuzzy* dengan probabilitas menimbulkan kerancuan. Keduanya memiliki nilai pada interval $[0,1]$, namun interpretasi nilainya sangat berbeda antara kedua kasus tersebut.

F. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Islam mengajarkan kita apabila ingin memberikan hasil suatu usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang. Adiwarmanto Karim menjelaskan baik buruknya

perilaku bisnis seorang pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.⁶⁷ Firman Allah SWT dalam QS. Ali Imran 159, yaitu :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan harus memberikan yang baik bukan yang buruk. Kualitas pelayanan merupakan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi didalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.

⁶⁷Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*, (Jakarta: Pt. Raja grafindo persada, 2003), h. 73

2. Karakteristik Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Adapun macam-macam karakteristik pelayanan menurut perspektif Islam, yaitu:⁶⁸

a. Profesional

Profesional yaitu bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.

b. Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang mempunyai sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.

c. Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan setiap transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara lain fenomena yang diberitakan serta bentuk dan substansi.

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban Allah SWT

⁶⁸Hermawan Kartajaya dan Masyakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), h. 132.

G. Kajian Pustaka

Adapun hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan pada penelitian ini adalah:

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel/ Objek	Hasil Penelitian
1	Abdul Qawi Othman dan Lynn Awen	<i>Adopting and Measuring customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank: A Case Study in Kuwait Finance House</i> dalam internasional Journal of Islamic Financial Service, Vol 3 No. 1 2002	Variabel X: Adopting and Measuring Variabel Y: Service Quality	Penelitian ini memodifikasi <i>SERVQUAL</i> menjadi CARTER yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di perusahaan yang berlandaskan syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan validasi yang signifikan untuk semua item CARTER serta menunjukkan bahwa <i>compliance</i> penting dalam menilai kualitas pelayanan lembaga yang berlandaskan prinsip syariah. ⁶⁹
2	Putri Dwi Cahyani	<i>Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta</i> Jurnal penelitian ilmiah Vol. 6 (2) Oktober 2016	Variabel x: Tingkat kepuasan nasabah Variabel Y: kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta	menunjukkan hasil bahwa kualitas CARTER memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Faktor-faktor kualitas jasa yang memberikan kepuasan nasabah terbesar sampai yang terkecil adalah <i>Responsiveness, Compliance, Emphaty, Tanggible, Reliability dan Assurance</i> . Pemberian kemudahan dan konsultasi keuangan produk bebas bunga sesuai dengan syariah menjadi aspek prioritas pembentuk kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di bank syariah. Dalam analisis varian dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pada empat bank dianggap tidak signifikan. Kualitas dari tiap bank dianggap tidak ada perbedaan. Sama halnya dengan uji perbedaan terhadap kepuasan nasabah pada masing-masing

⁶⁹Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, “*Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House*”, International Journal Of Islamic Sevice, Vol.3 No.1, 2001

				bank syariah, dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada tiap bank syariah tidak ada perbedaan. ⁷⁰
3	Septin Puji Astuti dkk	<i>Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah; Penelitian dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi Carter</i> , Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 2 No. 1 April-Juli 2009	Variabel X ₁ : fuzzy servqual X ₂ : dimensi carter Variabel Y: kualitas pelayanan	menunjukkan hasil penelitiannya adalah sistem syariah yang diukur melalui dimensi compliance yang diterapkan di BRI menunjukkan bahwa kualitas yang lebih baik dibandingkan dimensi assurance, tangibility, empathy, dan responsiveness. ⁷¹ Di samping itu, dari keenam dimensi carter, tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi reliability dari BRIS. Hal sebaliknya, dimensi tangibility BRI syariah masih jauh dari kualitas baik dan dimensi ini adalah dimensi yang kualitasnya dinilai paling buruk oleh nasabah dibandingkan lima dimensi lainnya. Karenanya, BRI syariah harus mengutamakan melakukan pembenahan untuk hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas, peralatan dan penampilan personel secara fisik BRI syariah. Sedangkan dalam model diketahui hanya dimensi reliability dan tangibility yang signifikan. Meski begitu, dimensi lain yang memiliki nilai kepuasan yang lebih baik dari dimensi tangibility tetap harus ditingkatkan.
4	Nanny Fajar Kartika	implememtasi <i>Fuzzy-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa</i>	Variabel X: Implementasi fuzzy-service	Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Universitas Dian Nuswantoro Semarang. ⁷² Hasil penelitian ini menunjukkan

⁷⁰Putri Dwi Cahyani, "tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah Yogyakarta", jurnal penelitian ilmiah, Vol 6 (2) Oktober 2016

⁷¹Astuti, Septin Puji, et. al., 2009, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah; Penelitian dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi Carter", Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 2 No. 1 April-Juli 2009

⁷²Nanny Fajar Kartika dan Suprayogi (2017) *implememtasi Fuzzy-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa*, jurnal ilmiah SISFOTENIKA, Vol. 7 No. 1 Januari 2017

	dan Suprayogi	dalam jurnal ilmiah SISFOTENIKA, Vol. 7 No. 1 Januari 2017	quality Variabel Y: Tingkat kepuasan Layanan Mahasiswa	hasil atribut kualitas yang memiliki tiga nilai <i>GAP</i> tertinggi adalah kebersihan dan ketersediaan lahan parkir dengan nilai <i>gap</i> sebesar -2.55, ketersediaan <i>hospot</i> sebesar -2.523, ketersediaan <i>green area</i> dengan nilai 2.521. dari perhitungan <i>gap</i> secara keseluruhan menunjukkan kualitas pelayanan masih mendapat nilai <i>gap negative</i> yang berarti apa yang diterima mahasiswa tidak sesuai dengan yang diharapkan
5	Uswatun Hasanah	<i>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah</i> ”, ISTIQRA’, Jurnal Penelitian Ilmiah, Vol. 1, No. 1 Januari-Juni 2013	Variabel X: pengaruh kualitas pelayanan pt. Bank muamalat Indonesia Variabel Y: Tingkat kepuasan nasabah	menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dengan penggunaan dimensi carter mempunyai pengaruh yang signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia cabang palu, sehingga Pihak PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Palu hendaknya dapat mempertahankan pelayanan terutama dari segi keandalan, serta kelima dimensi pelayanan yang lain yang terbukti signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. ⁷³ Pihak manajemen Bank sebaiknya lebih menekankan dan memberikan perhatian pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness dan empathy. Pihak manajemen Bank perlu meningkatkan pelayanan pada variabel-variabel yang menurut penilaian nasabah belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah
6	Ambardi Juniawan	<i>Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank</i>	Variabel X: Kualitas	hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara positif signifikan

⁷³Uswatun Hasanah, 2013, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*”, ISTIQRA’, Jurnal Penelitian Ilmiah, Vol. 1, No. 1 Januari-Juni 2013

		<i>Umum Syariah Di Jakarta</i> ”, Jurnal Liquidity, Vol. 3, No.1, Jakarta, 2014	Pelayanan Islami Variabel Y: Kepuasan Nasabah	terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah adalah assurance, reliability, tangible dan empathy. ⁷⁴ Berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan yang tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan simpanan pada bank syariah adalah compliance dan responsiveness. Dengan tidak adanya pengaruh yang signifikan dari dimensi compliance (kepatuhan terhadap syariah) terhadap kepuasan nasabah bank syariah, hal ini menunjukkan bahwa responden atau nasabah berpendapat bahwa bank syariah tidak dapat memberikan kualitas pelayanan yang Islami
--	--	---	--	--

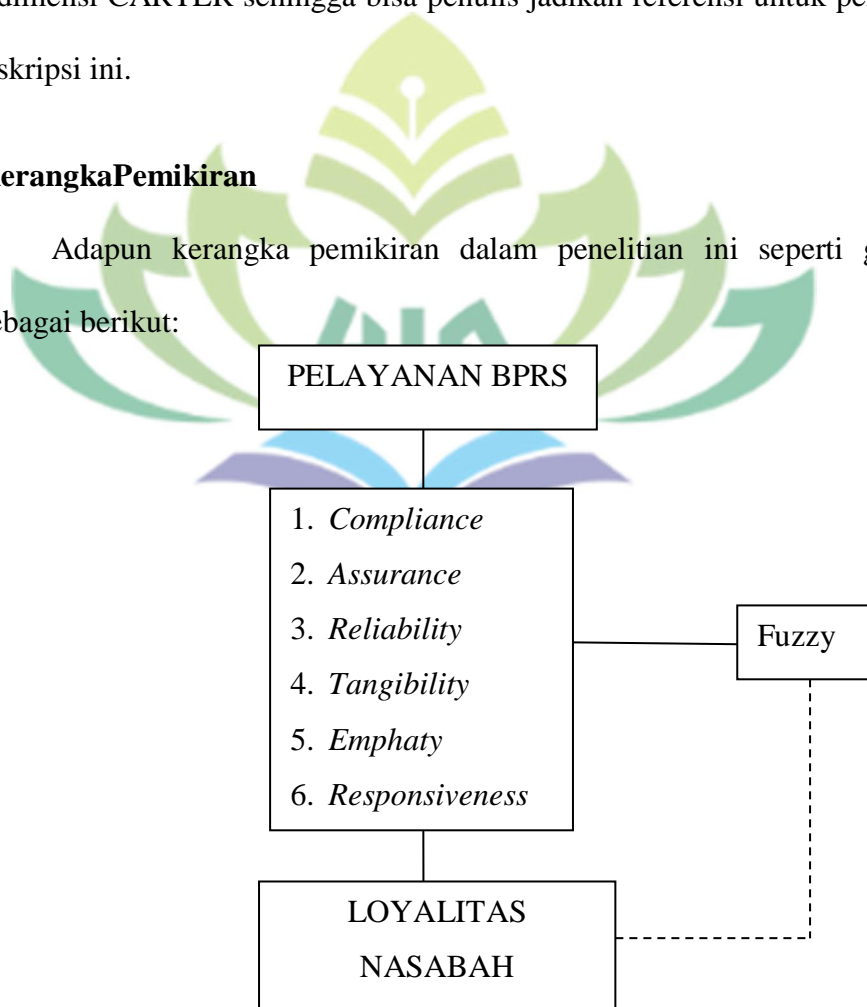


⁷⁴Ambardi Juniawan “*Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta*”, Jurnal Liquidity, Vol. 3, No.1, Jakarta, 2014.

Jurnal diatas membahas variabel yang sama dengan penulis yaitu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Yang membedakan penelitian sekarang dengan terdahulu adalah dimana penelitian terdahulu ada yang hanya memakai dimensi carter dan untuk metodenya atau menghitung hasil tidak menggunakan logika fuzzy. Penelitian ini menggunakan dimensi carter yang nanti akan dihitung menggunakan logika fuzzy. Walaupun penelitian diatas mempunyai variabel yang sama tetapi variabel tersebut mengkaji tentang kualitas pelayanan menggunakan dimensi CARTER sehingga bisa penulis jadikan referensi untuk penulisan skripsi ini.

H. KerangkaPemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti gambar sebagai berikut:



Dari penyusunan kerangka teoritis diatas dapat dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan BPRS memiliki 6 dimensi yaitu Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness. Dalam fuzzy terdapat garis putus-putus dimana menjelaskan Fuzzy ini nantinya akan membantu responden memberi nilai yang lebih akurat, yaitu saat responden memberinilai baik, maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang mendekati ke sangat baik atau baik yang mendekati ke sedang. Sedangkan loyalitas nasabah sebagai variabel Y.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2012
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 2011
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2010.
- Irawan Handi, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama, Jakarta: Pt. Gramedia, 2008
- Karim A. Adiwarman, *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*, Jakarta: Pt. Raja Grafindo persada, 2003
- Kartajaya Hermawan dan Masyakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006
- Kasmadi, Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010
- Kolter, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Penerjemah A.B. Susanto, Selamba Empat, 2000.
- Kotler Philip, dan Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 jilid 1*, Erlangga: 2008
- Kotler Philip, *manajemen pemasaran di Indonesia*, Jakarta: penerjemah A.B. Susanto, Selemba Empat , 2005
- Kusumadewi, Sri, *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Lesmana, Andi, Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group, *Thesis : Magister Manajemen, Universitas Gunadarma*,
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Bandung: PT. RajaGrafindo Persada, 2015

- Ratminton dan Atik, *manajemen pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Ratnawati, *sistem kendali cerdas*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Soemitra, Andi, *Bank&Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011
- Sudarsono Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi Cetakan Pertama*, Yogyakarta: EKONESIA, 2003
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung:Alfabeta,2012.
- Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2017
- Suryani Tatik, *Manajemen Pemasaran Strateik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk kepuasan nasabah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017
- Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: ANDI, 2007
- Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta:ANDI 2014
- Umam Khotibul, *perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangan di Indonesia*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016
- Umam Khotibul, *Trend pembentukan Bank Umum Syari'ah Pasca UndangUndang Nomor 21 Tahun 2008 (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*, Yogyakarta : BPFE Yogyakarta, 2009
- Usmara, *Implementasi Manajemen Stratejik: Kebijakan Dan Proses*, Yogyakarta: Amara Books, 2003
- Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Indeks, 2011
- Willian J Staton, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2006

Jurnal :

- Addis Al Hazmi, dkk, "Peran Kualitas Jasa Pada Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas dan Niat Beralih Nasabah PT. Pegadaian di Surabaya". *Journal of Business and Banking*, Vol. 3, No. 2, (November 2013)
- Astuti, Septin Puji, et, al., Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah; Penelitian dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi Carter, *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 2 No. 1, April-Juli 2009.

- Cahyani Dwi Putri, "tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah Yogyakarta", jurnal penelitian ilmiah, Vol 6 (2) Oktober 2016
- Hartanto, Juzan Tri, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada PD. BPR Bank Jogja)", *Program Magister Manajemen Universitas Gunadarma*, 2010.
- Hasanah, Uswatun, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah", *Jurnal Penelitian Ilmiah ISTIQRA'*, Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2013.
- Hasanuddin Hasanudin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No.1, 2016
- Juniawan Ambardi, *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta*, Jurnal Liquidity, Vol. 3, No.1, Jakarta, 2014
- Juniawan, Ambardi. Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta, *Jurnal Liquidity*, Vol. 3, No. 1, 2014.
- Lailatul Iffah, dkk, "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang". *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No.1 (Agustus 2018)
- Manullang, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Pt. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*, Tesis , Universitas Sumatera Utara, 2008
- Mardison, Sistem Pendukung Keputusan Dalam Pencairan Kredit Nasabah Bank Dengan Menggunakan Logika Fuzzy Dan Bahasa Pemrograman Java, *Jurnal Teknologi Informasi & Pendidikan*, vol. 5 no. 1, maret 2012.
- Nanny Fajar Kartika dan Suprayogi (2017) *implememtasi Fuzzy-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa*, jurnal ilmiah SISFOTENIKA, Vol. 7 No. 1 Januari 2017
- Nawang Karisma Sigit dan Euis Soliha, "Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 21, No.1(Januari 2017)
- Qawi Othman, Abdul dan Lynn Owen, Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House, *Journal International Of Islamic Sevice*, Vol.3 No.1, 2001.

- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen Vol. 3 No 1 Januari 2016
- Sylvana, Andi, *Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa*. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol. 2 No. 1, Maret 2006.
- Tahyudin, Imam dan Arif Adhy Kurniawan, *Aplikasi Fuzzy – Servqual Untuk Identifikasi Preferensi Kepuasan Nasabah Bank X*, *Jurnal bisnis dan manajemen*, Vol. 12 No. 2, 2011.
- Wahyuningsih Anis, *Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar Tesis Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS*, Surakarta: 2002
- Taufiq, 2018, *Memakan Harta Secara Batil (Perspektif Surat An- Nisa 29 Dan At-Taubah 34)* , Jurnal Ilmiah Syariah, Vol 17, No 2 Juli- Desember 2018
- M Zainul Wathani Afiyati Kurniasih, *Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al- Quran Concept Of Islamic Banking Service Excellence By The Quran*, Jurnal Nisbah Vol 1, No.1 Tahun 2015
- Dani Rohamati “implementasi kualitas pelayanan pendekatan carter dan pengaruhnya terhadap kepuasan UJkS koperasi karyawan”, Juenal ekonomi syariah teori dan terapan, vol 3 no. 3, maret 2016
- Ahmad fauzi, *pakaian wanita muslimah dalam perspektif hukum islam*, jurnal ekonomi syariah, vol 1, no. 1, Maret 2016
- Moh. Toriquddin, *Etika Pemasaran Perspektif Alquran Dan Relevansinya Dalam Perbankan Syariah*, Jurnal Syariah Dan Hukum, Vol 7. No.2, Desember 2015
- Rena Desiana, Nonik Afrianty. “*landasan etika dalam ekonomi islam*”, jurnal AL-INTAJ, vol. 301, Maret 2017
- Siti Amaroh, *Tanggung Jawab Sosial Bank Syariah Terhadap Stakeholder Dalam Perspektif Maqoshid Syariah*”, Jurnal Ahkam Vol. Xv No. 1 Januari 2016

Sumber on-line

<http://www.mediapartner.id/2019/05/bpr-syariah-bandar-lampung-raih.html?m=>,
(18 Desember 2019)

https://id.m.wikipedia.org/wiki/kualitas_pelayanan, (3 november 2019)

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/pengukuran>, (3 november 2019)

http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-nisa-ayat-29-31_2.html?m=1 diakses pada 17 Juli 2020 pukul 20.05 WIB

<https://umma.id/article/share/id/1002/296538> di akses pada 18 Juli 2020 pukul 20.20 WIB

http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-al-araf-ayat-24-25_13.html#:~:text=Hai%20anak%20Adam%2C%20sesungguhnya%20Kami,mudah%2Dmudahan%20mereka%20selalu%20ingat. Di akses pada 18 Juli 2020 pukul 21.00 WIB

<https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-16-an-nahl/ayat-90> diakses pada 18 juli 2020 pukul 12.03 WIB

<https://Gagasanhukum.Wordpress.Com/Tag/Keadilan-Dalam-Ekonomi-Islam/> Diakses Pada 18 Juli 2020 Pukul 15.53

<https://Tafsir.Learn-Quran.Co/Id/Surat-17-Al-Isra/Ayat-34> Diakses Pada Tanggal 18 Juli 2020 Pukul 19.16